



Der nächste Wettbewerb entscheidet sich im Service

Warum sich der Kundenzugang im Betrieb neu verteilt
und wer ihn künftig kontrolliert.

Autor: Gerd Bart
Gründer und CEO von Transaction-Network



Wenn beim Kunden die Anlage steht

Fast jeder Maschinenbauer kennt diesen Moment.

Beim Betreiber steht eine Anlage. Die Produktion läuft nicht weiter. Der Anruf erreicht den Service meist direkt und die Erwartung ist eindeutig: schnelle Hilfe, möglichst sofort.

Im eigenen Unternehmen beginnt nun ein vertrauter Ablauf. Zunächst wird geklärt, um welche Maschine es genau geht. Danach folgt die Suche nach Dokumentation, Stücklisten oder vergangenen Servicefällen. Zuständigkeiten müssen abgestimmt werden. Ersatzteile werden geprüft. Techniker oder Partner eingebunden.



Alle Beteiligten arbeiten engagiert. Erfahrung ist vorhanden. Kompetenz ebenso. Und trotzdem vergeht Zeit.

Nicht, weil die Maschine technisch zu komplex wäre. Sondern weil Informationen verteilt sind und Abläufe Abstimmung benötigen. Der eigentliche Engpass liegt selten in der Technik. Er liegt im Prozess.

Was dabei häufig übersehen wird: Für den Betreiber zählt nicht, wie komplex die interne Organisation des Herstellers ist. Entscheidend ist allein, wie schnell ein Problem gelöst wird.

Service ist damit unmittelbar sichtbar. Und messbar.

Das Wachstum, das kaum jemand plant

Maschinenbauer haben ihre Produkte über Jahrzehnte konsequent verbessert. Qualität, Präzision und Engineering erreichen heute ein Niveau, das weltweit Maßstäbe setzt. Parallel wächst jedoch etwas, das oft unterschätzt wird: die installierte Basis. Mit jeder ausgelieferten Maschine steigen dauerhaft:

- Serviceanfragen
- Varianten und Softwarestände
- Ersatzteilmbewegungen
- Dokumentation
- Abstimmungsaufwand im Betrieb

Dieses Wachstum erfolgt leise. Es erscheint nicht im Auftragseingang, sondern im Alltag des Service. Viele Unternehmen reagieren darauf pragmatisch. Sie erweitern Teams, schaffen zusätzliche Rollen oder verteilen Aufgaben neu.

Doch genau hier entsteht ein Wendepunkt.

Denn während neue Maschinen einmal verkauft werden, erzeugen sie über Jahre hinweg Servicebedarf. Jede zusätzliche Anlage erhöht dauerhaft die organisatorische Last.

Service wird damit zur langfristigen Verpflichtung. Kurzfristig funktioniert Personalaufbau.

Langfristig steigt jedoch Komplexität schneller als Organisation wachsen kann.

Wenn Erfahrung zur Abhängigkeit wird

In vielen Serviceorganisationen tragen erfahrene Mitarbeiter einen erheblichen Teil der operativen Stabilität.

Sie wissen:

- welche Maschine wo steht
- welche Sonderlösung verbaut wurde
- welcher Partner zuverlässig hilft
- welcher Kunde welche Priorität erwartet

Dieses Wissen ist wertvoll. Gleichzeitig entsteht eine Abhängigkeit.

Fällt eine Schlüsselperson aus oder verlässt das Unternehmen, entstehen sofort Reibungsverluste. Service wird dadurch schwer planbar.

Skalierbarer Service bedeutet daher nicht weniger Erfahrung, sondern weniger Abhängigkeit von Einzelwissen.

Ein typisches Praxisbild

Ein international tätiger Maschinenbauer beschrieb kürzlich folgende Situation:

Mehr als 70 Prozent der Servicezeit entfielen nicht auf die technische Lösung eines Problems, sondern auf Vorbereitung und Abstimmung.

Techniker warteten auf Informationen.

Ersatzteile wurden mehrfach geprüft.

Zuständigkeiten mussten geklärt werden.

Die eigentliche Reparatur dauerte oft weniger Zeit als ihre Organisation.

Dieses Muster findet sich branchenweit. Nicht mangelnde Kompetenz bremst Service. Sondern fehlende Durchgängigkeit im Ablauf.

Verpuffte Digitalisierung

Kaum ein Maschinenbauer hat in den vergangenen Jahren nicht in digitale Lösungen investiert.

CRM-Systeme wurden eingeführt, Kundenportale aufgebaut, Remotezugriffe auf Anlagen ermöglicht und Dokumentationen digitalisiert. Hinzu kommen Wissensdatenbanken und erste KI Anwendungen.

Dabei entstehen oft isolierte Wissenssysteme, die einzelne Aufgaben unterstützen, aber nur begrenzt miteinander verknüpft sind.

Die Serviceprozesse beginnen damit weiterhin gleich: per E-Mail, Telefon oder persönlicher Abstimmung.



Der Grund liegt selten in fehlender Technologie. Vielmehr fehlt eine gemeinsame Struktur, in der alle Beteiligten entlang eines klaren Prozesses zusammenarbeiten.

Neue Systeme entstehen. Alte Abläufe bleiben bestehen. Damit wächst die Systemlandschaft schneller als die tatsächliche Effizienz.

Neue Rahmenbedingungen

Neben operativen Herausforderungen verändern sich derzeit auch die technischen und regulatorischen Anforderungen im Maschinenbau.

Mit dem Cyber Resilience Act entstehen erstmals klare Anforderungen an digitale Produkte und vernetzte Systeme über ihren gesamten Lebenszyklus hinweg.

Hersteller müssen künftig nachweisen können:

- welche Softwarestände im Feld laufen
- welche Komponenten verbaut sind
- wie Sicherheitsupdates verteilt werden
- wer Zugriff auf Systeme hat

Service wird damit nicht nur organisatorische Aufgabe, sondern regulatorische Verantwortung.

Gleichzeitig wächst die Menge verfügbarer Maschinendaten erheblich.

Moderne Anlagen liefern heute kontinuierlich Informationen über Zustand, Nutzung und Auffälligkeiten. Erst durch den Einsatz von KI lassen sich diese Daten jedoch sinnvoll auswerten und in konkrete Serviceentscheidungen überführen.

Die Herausforderung verschiebt sich damit erneut: Nicht Datenerfassung wird zum Problem. Sondern deren strukturierte Nutzung.

Auch auf Betreiberseite hat sich die Perspektive verändert.

Produktionsunternehmen investieren nicht allein in Maschinenleistung. Sie investieren in stabile Abläufe.

Ungeplante Stillstände wirken sich unmittelbar aus auf:

- Liefertermine
- Vertragsstrafen
- Personalauslastung

- Energieeinsatz
- Kundenbeziehungen

Der Betreiber bewertet daher zunehmend die Fähigkeit eines Herstellers, Probleme strukturiert zu lösen. Service wird Teil des Vertrauensverhältnisses.

Langsame Abstimmung

Ein moderner Servicefall betrifft heute mehrere Organisationen gleichzeitig: Betreiber, Maschinenbauer, Komponentenhersteller, externe Servicepartner und Materiallieferanten.

Jede Partei arbeitet mit eigenen Daten, eigenen Prozessen und eigenen Prioritäten.

Die Abstimmung erfolgt zwischen diesen Systemwelten und genau dort entstehen Verzögerungen.

Stillstände entstehen heute häufig nicht innerhalb eines Unternehmens, sondern zwischen mehreren Beteiligten. Service wird damit zu einer Frage strukturierter Zusammenarbeit.

Warum KI allein das Problem nicht löst

Künstliche Intelligenz eröffnet neue Möglichkeiten im Service. Sie kann:

- Störungen früher erkennen
- Muster in Maschinendaten identifizieren
- Ersatzteilbedarfe prognostizieren
- Serviceeinsätze vorbereiten
- Hilfestellung geben und Wissen einfach weitergeben

Doch KI benötigt Kontext.

Ohne eindeutige Zuordnung von Maschinen, Komponenten und Verantwortlichkeiten bleiben selbst gute Analysen wirkungslos.

Eine KI kann eine Abweichung erkennen. Sie kann jedoch keinen Serviceprozess starten, wenn Zuständigkeiten oder Datenstrukturen fehlen.

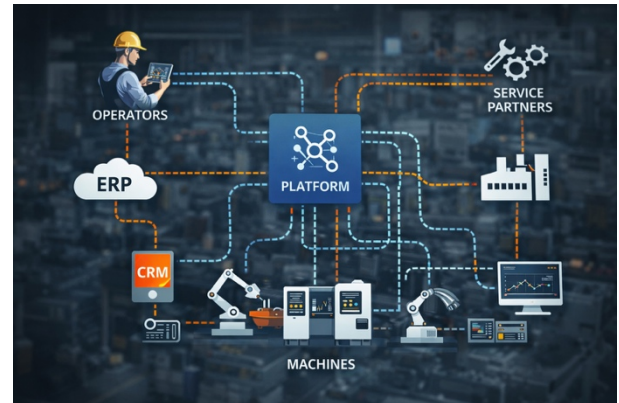
Erst wenn alle Beteiligten auf einer gemeinsamen Grundlage arbeiten, entsteht echter Nutzen. KI entfaltet ihren Wert dort, wo Prozesse bereits strukturiert sind. Ohne Struktur bleibt die Analyse ohne Wirkung.

Weg zum Erfolg

Unternehmen mit stabil wachsendem Servicegeschäft verfolgen deshalb einen anderen Ansatz. Sie erweitern nicht nur ihre Systemlandschaft, sondern verändern auch ihre Arbeitslogik. Maschinen werden eindeutig digital zugeordnet, relevante Informationen zentral verfügbar gemacht und Serviceprozesse klar definiert.

Partner lassen sich automatisch einbinden und wiederkehrende Aufgaben werden zunehmend durch KI unterstützt.

Ein Beispiel aus der Praxis: Eine Maschine meldet einen notwendigen Komponentenaustausch. Die Anlage wird automatisch erkannt, Konfiguration und Historie stehen sofort bereit. Das benötigte Ersatzteil wird identifiziert und der zuständige Partner erhält unmittelbar den Auftrag.



Für den Betreiber sind Status und Fortschritt ohne Rückfragen transparent, und der Service beginnt, bevor Abstimmung entsteht.

Der Unterschied wirkt klein, seine Wirkung im Alltag ist jedoch erheblich.

Damit verändert sich auch die Rolle des

OEM. Der Maschinenbauer entwickelt sich vom aktuell eher reinen Lieferanten zum langfristigen Betriebspartner und begleitet Maschinen über ihren gesamten Lebenszyklus.

Das eröffnet neue Möglichkeiten: planbare Serviceumsätze, engere Kundenbindungen, datenbasierte Verbesserungen sowie neue Geschäftsmodelle und Umsatzquellen.

Service entscheidet damit zunehmend über Marge, Wiederverkauf und langfristige Kundenbindung.

Erst wenn alle Beteiligten auf einer gemeinsamen Grundlage arbeiten, entsteht echter Nutzen.

Warum Service eine gemeinsame Infrastruktur benötigt

Viele Maschinenbauer optimieren ihren Service noch innerhalb der eigenen Organisation. Prozesse werden digitalisiert und Systeme erweitert.

Doch moderne Serviceprozesse überschreiten längst Unternehmensgrenzen. Betreiber, Hersteller, Servicepartner und Lieferanten arbeiten gleichzeitig an derselben Anlage. Ohne gemeinsame Struktur entstehen Abstimmungsaufwand und Verzögerungen.

Deshalb entstehen im Maschinenbau zunehmend herstellerübergreifende Serviceplattformen, die bestehende Systeme nicht ersetzen, sondern miteinander verbinden.

Sie ermöglichen:

- eindeutige Identifikation von Maschinen und Komponenten
- eine gemeinsame Datenbasis für alle Beteiligten
- strukturierte Serviceprozesse über Unternehmensgrenzen hinweg
- automatische Einbindung von Partnern
- Transparenz über den gesamten Lebenszyklus

Transaction-Network entwickelt seit mehreren Jahren eine offene Serviceplattform, die Maschinenbauer, Betreiber und Servicepartner auf einer gemeinsamen Arbeitsgrundlage verbindet. Maschinen, Servicejobs und Zuständigkeiten werden eindeutig zugeordnet und Informationen stehen berechtigten Partnern strukturiert zur Verfügung.



So entsteht ein durchgängiger Serviceprozess, auf dessen Basis KI Anwendungen Abläufe vorbereiten und koordinieren können und regulatorische Anforderungen wie der Cyber Resilience Act nachvollziehbar erfüllbar werden.

Die eigentliche Führungsfrage

Für die Geschäftsführung verändert sich damit der Blick auf Service grundlegend. Die zentrale Frage lautet heute nicht mehr, ob Service digitalisiert wird. Sie lautet vielmehr, ob der eigene Service mit der wachsenden installierten Basis Schritt halten kann.

Hilfreiche Prüffragen:

- Wie viele Serviceprozesse starten noch manuell
- Wo hängt Wissen an einzelnen Personen
- Wie viel Zeit verliert das Team durch Abstimmung
- Wie schnell lassen sich externe Partner einbinden

Diese Punkte entscheiden zunehmend über Wachstum, Marge und Kundenzufriedenheit.

Die strategische Entscheidung

Viele Maschinenbauer stehen aktuell vor einer stillen, aber weitreichenden Entscheidung. Sie können Service weiter optimieren, Prozesse verbessern und Systeme ergänzen.

Oder sie stellen sich die grundsätzliche Frage: Wer strukturiert künftig den Service im Betrieb unserer Kunden?

Bleibt Service eine interne Organisationseinheit, oder wird er Teil einer gemeinsamen digitalen Infrastruktur mit dem Betreiber?

Diese Entscheidung betrifft nicht nur Effizienz. Sie betrifft den Kundenzugang.

Wer die digitale Servicebeziehung strukturiert, wird im laufenden Betrieb sichtbar. Wer sie nicht strukturiert, bleibt austauschbar.

Im Wettbewerb um Folgeaufträge und Erweiterungen entscheidet genau diese Sichtbarkeit. Genau hier beginnt die eigentliche strategische Diskussion.

Nicht über Software.

Sondern über Rolle und Position im Lebenszyklus der Maschine.

Transaction Network versteht sich in diesem Kontext nicht als zusätzliches Tool, sondern als Infrastrukturpartner für Maschinenbauer, die ihre Serviceorganisation zukunftsfähig aufstellen wollen.

Die entscheidende Frage lautet daher nicht: Ob Service digital wird.

Sondern: Wer ihn strukturiert.

Der Wettbewerb verschiebt sich

Technologische Unterschiede zwischen Maschinen bleiben wichtig. Gleichzeitig

gleichen sie sich immer stärker an. Die Servicefähigkeit entwickelt sich dadurch zu einem zentralen Differenzierungsmerkmal und Wettbewerbsfaktor.

Maschinenbauer mit strukturierten Serviceprozessen erreichen kürzere Reaktionszeiten, geringere organisatorische Belastung und stabilere Kundenbindungen.

Gleichzeitig entstehen zusätzliche Umsätze über den gesamten Lebenszyklus einer Maschine.

Der Wettbewerb entscheidet sich daher immer häufiger im Betrieb der Anlage und nicht mehr nur bei ihrer Auslieferung. Die kommenden Jahre werden zeigen, welche Unternehmen Service als strategische Aufgabe verstehen. Nicht jede Organisation muss alles neu erfinden, aber jede Organisation muss entscheiden, wie Zusammenarbeit künftig organisiert wird. Denn eines wird zunehmend deutlich: Maschinen können optimiert werden, aber Service muss organisiert werden.

Austausch auf Augenhöhe

Unternehmen, die prüfen möchten, wie strukturierter, herstellerübergreifender Service praktisch umgesetzt werden kann, können ein unverbindliches Fachgespräch führen.

Im Mittelpunkt steht eine einfache Frage:

Wie lässt sich Service beherrschbar organisieren, ohne zusätzliche Komplexität aufzubauen?

www.transaction-network.com

WIR.SIND

TRANSACTION-NETWORK.

Die industrielle Service-Infrastruktur

Service funktioniert nur, wenn alles zusammenarbeitet.

Maschinen. OEMs. Betreiber.

Ein vernetztes System.

Get in Touch



+49 7731 16923 – 0



hello@transaction-network.com



www.transaction-network.com